

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN N° , DE DE DE

*Dispõe sobre adoção de práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, pelas operadoras de plano de assistência à saúde.*

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõe as alíneas "a", "b" e "c" do inciso IV e parágrafo único do artigo 35-A da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, o inciso XLI do artigo 4º e inciso II do artigo 10, ambos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, os §§ 2º e 3º do artigo 1º da Lei nº 10.185, de 12 de fevereiro de 2001 e a alínea "a" do inciso II do artigo 30 da Resolução Regimental – RR nº 1, de 17 de março de 2017, em reunião realizada em de de 2018, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente Substituto, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º Esta Resolução Normativa – RN dispõe a adoção de práticas de governança, controles internos e gestão de riscos pelas operadoras de plano de assistência à saúde.

Art. 2º As práticas e estruturas de governança, controles internos e gestão de riscos implementados pelas operadoras devem ser efetivos e consistentes com a natureza, escala e complexidade das suas atividades, respeitadas as características e estruturas estabelecidas nos seus estatutos ou contratos sociais e normas internas.

§ 1º São responsabilidades dos administradores das operadoras de plano de assistência à saúde a implantação, implementação e avaliação periódica das práticas de governança, gestão de riscos e controles internos que trata a presente RN, independente da constituição de unidades de negócio, grupos, comissões, comitês internos ou externos formados ou contratados para auxiliar em tais ações.

§ 2º Consideram-se administradores, para o fim do § 2º deste artigo, todas as pessoas naturais eleitas, nomeadas ou designadas para os cargos de diretor, administrador ou membro do Conselho de Administração, ou órgão assemelhado, independente da nomenclatura de sua função e da espécie de pessoa jurídica da qual faça parte.

Art. 3º Para fins do disposto nesta RN, considera-se:

I – Governança das Operadoras: conjunto de estruturas, normas e processos adotados pela administração da operadora para gerir e monitorar suas atividades, envolvendo os relacionamentos entre seus proprietários, administradores, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

II – Controles Internos: conjunto de medidas adotadas para salvaguardar as atividades da operadora, assegurando o cumprimento de seus objetivos e obrigações em todos os níveis da organização.

III – Gestão de Riscos: processo de identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento de riscos que possam afetar, positiva ou negativamente, os objetivos, processos de trabalho e projetos de uma operadora nos níveis estratégicos, tático e operacional.

## CAPÍTULO II DA GOVERNANÇA DAS OPERADORAS

Art. 4º As práticas e estruturas de governança adotadas pelas operadoras devem considerar os seguintes princípios:

I – integridade: ações e informações pautadas pela ética e probidade;

II – transparência: divulgação clara, completa e objetiva de informações relevantes a todos os níveis da operadora e à sociedade, independentemente daquelas exigidas pela legislação;

III – equidade: observância aos direitos, deveres, interesses e expectativas de sócios, cotistas, associados, cooperados, beneficiários da operadora e demais partes interessadas, de forma justa e isonômica;

IV - prestação de contas: tomada de responsabilidade dos administradores e das demais pessoas envolvidas nos diversos níveis da operadora diante de suas decisões, incluindo a prestação de contas e as consequências de seus atos e omissões; e

V – responsabilidade corporativa: ação da operadora condizente seu papel na sociedade, com vistas a manutenção da sua viabilidade econômico-financeira no curto, médio e longo prazo.

Art. 5º As práticas e estruturas de governança devem ser formalizadas de forma clara e objetiva em estatuto ou contrato social, regimentos ou regulamentos internos submetidos à revisão e aprovação das instâncias máximas de decisão das operadoras.

## CAPÍTULO III DOS CONTROLES INTERNOS E DA GESTÃO DE RISCOS

### **Seção I Dos Controles Internos**

Art. 6º As operadoras devem implementar sistemas de controles internos voltados para suas atividades e seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais com vistas a:

I - promover a garantia do cumprimento da missão da operadora, sua continuidade e sustentabilidade alinhadas aos seus objetivos;

II - assegurar a confiabilidade das informações, dados e relatórios produzidos pela operadora;

III - buscar a utilização eficaz e eficiente dos recursos, com eficácia em sua execução;

IV – atender à legislação e às normas internas aplicáveis à operadora.

Art. 7º Os controles internos devem ser acessíveis a todos os funcionários das operadoras e compreender ações contínuas relativas às suas atividades, operações e níveis hierárquicos prevendo no mínimo:

I – definição dos objetivos dos controles e das responsabilidades na operadora, de forma a evitar conflito de interesses nos processos internos;

II – os riscos que podem ameaçar sua eficácia;

III – canais de comunicação que assegurem aos funcionários o acesso às informações relevantes para execução das suas tarefas e responsabilidades, bem como o encaminhamento de contribuições para seu aperfeiçoamento;

IV – existência de testes de segurança e conciliação para os sistemas de informações, em especial aqueles mantidos em meio eletrônico;

V – ações ou planos de contingência, quando constatada a impossibilidade de implementação de controles mínimos.

Art. 8º Os controles de que trata o art. 3º devem ser submetidos a avaliação periódica, no mínimo anual, em especial aqueles que tratam de processos relacionados às informações que são detalhadas nos demonstrativos financeiros das operadoras.

§ 1º Os resultados da avaliação de que trata o **caput** devem ser acompanhados de manifestação dos responsáveis pelas áreas avaliadas a respeito das deficiências eventualmente encontradas, e das medidas adotadas para saná-las ou mitigar seus riscos.

§ 2º As conclusões, recomendações e manifestações referentes a avaliação de controles internos devem constar de relatório a ser submetido aos administradores da operadora para ciência e providências pertinentes e permanecer à disposição da ANS, devendo o relatório ser encaminhado à ANS conforme regulamentação específica.

## **Seção II Da Gestão de Riscos**

Art. 9º A gestão de riscos nas operadoras deve ter por objetivo:

I – uniformizar o conhecimento entre os administradores quanto aos principais riscos das suas atividades, em especial aqueles relacionados aos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, legais e operacionais;

II – conduzir tomadas de decisão que possam dar tratamento e monitoramento dos riscos e conseqüentemente aperfeiçoar os processos organizacionais e controles internos da operadora.

Art. 10. As práticas de gestão de riscos devem ser adequadas à estrutura e aos controles internos da operadora de forma a possibilitar o seu aperfeiçoamento e monitoramento contínuo.

## **CAPÍTULO IV DA VERIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DA GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS DAS OPERADORAS PARA REDUÇÃO DE FATORES DE CAPITAL REGULATÓRIO BASEADO NOS RISCOS DAS OPERADORAS**

Art. 11. Os processos de governança, gestão de riscos e controles internos das operadoras estão sujeitos a verificação, por auditor independente, considerando os aspectos constantes dos Anexos I e II

desta RN, consubstanciada em Relatório de Procedimentos Previamente Acordados – PPA emitido, conforme estabelecidos nos Anexos IV e V, respectivamente:

I – de forma facultativa para todas as operadoras até 31 de dezembro de 2022; e

II – de forma obrigatória, a partir de 1º de janeiro de 2023, exceto para as operadoras classificadas na modalidade Autogestão por Departamento de Recursos Humanos, devendo ser encaminhados à ANS conjuntamente com o DIOPS do 1º trimestre de cada ano.

Parágrafo único. O relatório de que trata o **caput** deverá ser emitido por auditor registrado no respectivo Conselho Regional de Contabilidade e na Comissão de Valores Mobiliários – CVM que não tenha mantido contrato de consultoria com a operadora nos últimos 2 exercícios financeiros.

Art. 12. A operadora que comprovar o atendimento a todos os requisitos constantes no Anexo I desta RN, por meio de envio à DIOPE de relatório de PPA constante do Anexo IV, poderá solicitar à ANS a redução de fatores de capital regulatório a ser observado para atuação no setor de saúde suplementar.

§1º Os fatores reduzidos de capital regulatório que trata o **caput** serão regidos por norma específica.

§2º Após análise do relatório de PPA, a DIOPE informará o deferimento ou não da redução de fatores que trata o **caput**, informando seu período de vigência em caso de deferimento.

Art. 13. Para fins de aprovação de modelos próprios de capital baseado nos seus riscos, as operadoras devem encaminhar relatório de PPA, constante dos Anexos IV e V, comprovando o atendimento a todos os requisitos constantes dos Anexos I e II desta RN.

Art. 14. A ANS poderá, a qualquer tempo, desconsiderar a redução de fatores de capital que trata o art. 12 ou a aprovação de modelo próprio que trata o art. 13, na hipótese de identificação de ocorrência de fraude ou verificação de não atendimento aos requisitos previstos nos Anexos I e/ou II desta RN.

§ 1º Na hipótese de que trata o **caput** deste artigo, a operadora será previamente notificada para prestar esclarecimentos no prazo de 10 (dez) dias úteis.

§ 2º Uma vez constatada conduta comissiva ou omissiva do auditor independente responsável pelo relatório de PPA, em relação aos fatos que ensejam a aplicação do disposto no **caput**, a ANS comunicará tal fato ao conselho profissional competente.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 15. As operadoras que possuem modelos próprios de capital baseado nos seus riscos aprovados ou encontram-se em processo de análise para aprovação, deverão providenciar o cumprimento do disposto na presente RN até 31 de dezembro de 2022.

Art. 16. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data da sua publicação.

LEANDRO FONSECA DA SILVA  
DIRETOR-PRESIDENTE SUBSTITUTO

**ANEXO I**  
**Práticas de gestão de riscos e controles internos a serem verificadas**

1. Tratamento das recomendações sobre aspectos de controle e gestão

1.1 A administração da operadora deve avaliar as recomendações de melhorias ou de correções de procedimentos elencados pelos órgãos de controles ou auditoria internos, atuário responsável e auditoria independentes e designar o(s) responsável(is) pela implementação das ações necessárias, estabelecendo prazos para conclusão e períodos de avaliação do andamento.

1.1.1 Na implementação e monitoramento das ações que trata o item 1.1, a administração da operadora deve sempre considerar, no mínimo, os seguintes documentos ou relatórios:

- a) Relatório Circunstanciado Sobre Deficiências de Controle Interno;
- b) Relatório de Procedimentos Previamente Acordados (PPA) encaminhados à ANS trimestralmente;
- c) Termos de Responsabilidade Atuarial (TRA), encaminhados trimestralmente à ANS;
- d) Recomendações registradas em atas de conselhos, comitês internos ou reunião com sócios/cotistas;
- e) Ofícios da ANS e relatórios de “compliance” com a regulação setorial produzidos pelas instâncias internas da operadora;
- f) Relatório de avaliação de procedimentos e rotinas que visam assegurar a confiabilidade e adequação dos relatórios e demonstrativos financeiros que são enviados à ANS; e
- g) Relatório Anual de Auditoria Interna, quando a estrutura existir formalmente.

**2. Análise e monitoramento econômico-financeiro**

2.1 A operadora deve manter processo contínuo de análise da sua situação econômico-financeira, contemplando pelo menos:

- a) avaliação da evolução dos seus indicadores, tendo como referência mínima aqueles descritos no Anexo III; e
- b) o cumprimento das exigências de garantias financeiras: i) Provisões Técnicas; ii) Ativos Garantidores; e iii) Recursos Próprios Mínimos – Patrimônio Mínimo Ajustado e Margem Solvência.

2.1.1 A análise que trata o item 2.1 deve ser formalizada em documento específico a ser pautado e apresentado aos administradores, no mínimo semestralmente, nas reuniões das estruturas internas decisórias da administração da operadora ou, no caso de inexistência de conselho de administração ou instância equivalente, em assembleia ou reunião com associados ou sócios.

### 3. Avaliação de práticas de gestão de risco

A operadora deve realizar avaliações, no mínimo anualmente, das práticas de gestão de risco existentes, considerando, ao menos, as seguintes questões sobre os principais riscos:

#### 3.1 Gestão de Risco de Subscrição:

- a) Adequação das premissas de frequência de utilização dos beneficiários, custo dos serviços por itens assistenciais e despesas de comercialização utilizadas em seus produtos registrados na ANS;
- b) Valores a pagar e a receber, resultado e custo-benefício das operações de seguros, resseguros e/ou compartilhamento de gestão de risco com outras operadoras eventualmente existentes;
- c) Evolução de sinistralidade, frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários na sua rede de atendimento, incluindo a rede indireta, a partir de registros que detalhem, no mínimo:
  - c.1. os principais contratos coletivos por faturamento e quantidade de beneficiários;
  - c.2. contratos individuais.
- d) Frequência de utilização e despesas assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários na sua rede de atendimento, incluindo a rede indireta, a partir de registros que detalhem os principais prestadores (incluindo outras operadoras que fazem a intermediação);
- e) Valores a pagar e pagos nos últimos 12 meses, a agentes de vendas, corretores, administradoras de benefícios ou outros por conta de intermediação na comercialização ou disponibilização dos produtos da operadora, evidenciando contratos ativos, cancelados ou renovados, bem como a forma de remuneração dos intermediários (vitalícia ou não);
- f) Com relação aos contratos coletivos, evolução do desempenho (superávit/déficit, a ser apurado pelo confronto das contraprestações com os eventos indenizáveis e as despesas de comercialização/intermediação) identificando: i) as pessoas jurídicas com contratos deficitários e a forma de remuneração dos intermediários descritos no item “e”, em especial daqueles com remuneração que independa ou não esteja condicionada ao desempenho do contrato; ii) contratos com déficit após uma ou mais renovações.
- g) Pessoas jurídicas com contratos coletivos ativos e percentual de reajuste superior à Variação de Custos verificada na operadora para cada segmento, conforme forma de cálculo no prevista no Anexo III; e
- h) Os principais prestadores com os quais a operadora possui valores pendentes de pagamento.

#### 3.2 Gestão do Risco de Crédito e Mercado

- a) Alocação de seus ativos financeiros, por emissor e tipo de aplicação;
- b) Capacidade de pagamento das obrigações a partir do seu fluxo de caixa;

- c) Sistemática de mensuração do risco de crédito das pessoas jurídicas para contratação de planos de saúde coletivos em relação às normas ou manuais de procedimentos internos de risco de crédito da operadora, com classificação formalizada em propostas de vendas;
- d) Inadimplência dos contratos celebrados pela operadora, identificando principais devedores (pessoa física ou jurídica), tempo de atraso, período e valor envolvido, por contratos; e
- e) Cenário econômico, com horizonte mínimo de 2 anos, com recomendações de efeitos esperados nos seus ativos e passivos, considerando as principais variáveis macroeconômicas, tais como taxa de câmbio, taxa de juros, taxa de desocupação, variação do Produto Interno Bruto, etc.

### 3.3 Gestão de Riscos Legais e Operacionais

- a) Processos judiciais não ganhos com estatísticas sobre objetos da causa e valores envolvidos na disputa judicial e comparação com a classificação dada para fins de contabilização das provisões sobre disputas judiciais de eventos indenizáveis para cada processo;
- b) Demandas mais recorrentes de beneficiários que motivam Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), processos sancionadores junto à ANS e demandas judiciais, com identificação das demandas para as quais há decisões desfavoráveis;
- c) “Índice de Reclamações” divulgado pela ANS; e
- d) Relatório Estatístico e Analítico anual do atendimento da Ouvidoria da operadora.

3.4 As avaliações que tratam os item 3.1 a 3.3 devem ser conciliadas com outros relatórios financeiros gerados pela operadora e formalizadas em documento específico a ser pautado e apresentado aos administradores para deliberações formalizadas em atas, no mínimo com periodicidade **anual**, nas reuniões das estruturas internas de fiscalização e controle (conselhos ou comitês) e decisórias da administração da operadora ou, no caso de inexistência de conselhos de administração, fiscal ou instância(s) equivalente(s), em assembleia ou reunião com associados ou sócios.

**ANEXO II**  
**Estrutura de Governança e Gestão de Riscos, Auditoria Interna**

**1 GOVERNANÇA**

- 1.1. A operadora deve estabelecer órgãos representativos em sua estrutura de governança, com suas respectivas funções definidas em seus atos constitutivos, separadas pelo menos para:
- a. Deliberações de sócios, acionistas, cotistas, cooperados ou associados, conforme suas características, por meio de assembleias;
  - b. Fixação de diretrizes gerais e deliberações da gestão da operadora por meio de conselho de administração ou equivalente, com funções distintas da(s) diretoria(s) executiva(s) ou equivalente(s); e
  - c. Fiscalização e controle dos atos do Conselho de Administração ou equivalente e a(s) diretoria(s) executiva(s) ou equivalente(s) e de outros aspectos de controles internos da operadora.
- 1.2. A operadora deve estabelecer regras de conduta e de ética revisadas e aprovadas formalmente pelo Conselho de Administração ou equivalente.
- 1.3. A operadora deve submeter o balanço patrimonial e a demonstração de resultados acumulados até 30 de junho de cada exercício, acompanhada de relatório de revisão de auditoria independente devem ser submetidas à deliberação do conselho fiscal, conselho de administração e assembleia.
- 1.3.1 Os demonstrativos citados no item 1.3, acompanhados de relatório de revisão dos auditores independentes devem ser divulgados no site institucional após sua aprovação pelos órgãos representativos da operadora.
- 1.4. A operadora deve possuir programa de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta internos com vistas à prevenção dos atos previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998; prevenção de ocorrência de operações vedadas pelo art. 21 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e de atos lesivos à administração pública nacional ou estrangeira, conforme o disposto na Lei nº 12.846, de 1 de agosto de 2013.
- 1.4.1. O programa que trata o item 1.4 deve prever a criação de canais de denúncias de desvios, fraudes, irregularidades e atos entendidos como ilícitos praticados pela operadora ou seus administradores e ser aprovado pelo Conselho de Administração, especificando ações a serem implementadas e respectivos prazos, com designação de responsáveis e resultados a serem verificados.
- 1.5 A operadora deve disponibilizar canais internos de divulgação de treinamentos, estruturas de governança, políticas, controles internos e outros aspectos institucionais, bem como de recepção de sugestões de melhorias de procedimentos e rotinas internos.

**2. CONTROLES INTERNOS E GESTÃO DE RISCOS**

- 2.1. A operadora deve possuir normativo(s) interno(s) de política(s) de gestão de riscos e de controles internos, aprovada(s) e revisada(s) formalmente pelos Conselho de Administração ou equivalente, abrangendo, no mínimo:
- a. os objetivos e princípios da gestão de riscos e de controles internos da operadora; e
  - b. as estratégias e diretrizes para gestão das suas atividades para todos os níveis, em especial quanto a(o):
    - b.1) Desenvolvimento e precificação de produtos;
    - b.2) Comercialização e/ou disponibilização de seus produtos;
    - b.3) Recebimento, processamento e pagamento de Eventos ou Sinistros, incluindo sua regulação;
    - b.4) Contratação de outras operadoras, seguradoras ou resseguradoras como formas de mitigação de riscos de suas atividades;
    - b.5) Investimentos;
    - b.6) Gestão de fluxos de recebimento e pagamento da operadora;
    - b.7) Cálculo de provisões técnicas e Teste de Adequação do Passivo (TAP);
    - b.8) Acompanhamento de processos judiciais e suas estimativas de valores a partir de histórico de perdas;
    - b.9) Transações com partes relacionadas e adiantamentos;
    - b.10) Relacionamento com prestadores e outros fornecedores;
    - b.11) Gestão de Tecnologia da Informação; e
    - b.12) Gestão da continuidade dos contratos.
  - c. o apetite ao risco da operadora, descrevendo, de forma qualitativa, os riscos que a operadora deve assumir ou mesmo evitar, e de forma quantitativa, a perda financeira ou de valor que considera aceitável frente aos riscos assumidos e sua capacidade financeira para alcance de seus objetivos estratégicos;
  - d. as competências de cada área na gestão de riscos e dos controles internos da operadora; e
  - e. os processos e sistemas para identificar e monitorar os riscos decorrentes das suas atividades, incluindo os referentes a dados, tecnologia da informação, prestadores serviços de saúde, bem como comercialização e canais de vendas.

- 2.2 A(s) política(s) de gestão de riscos aprovada(s) pelo Conselho de Administração ou equivalente devem ser divulgadas em todos os níveis gerenciais da operadora e devem ser acessíveis a todos os funcionários e colaboradores da operadora;
- 2.3 A área responsável pela execução de atividades de gestão de riscos deve produzir relatório periódico, no mínimo anual, descrevendo os principais riscos identificados, sua análise, avaliação e as opções de monitoramento e recomendações de tratamentos, levando em consideração a(s) política(s), os controles e as estruturas internas da operadora.
- 2.3.1 O relatório que trata o item 2.3 deve ser apresentado à(s) diretoria(s) executiva(s) e submetido ao Conselho de Administração ou equivalente, bem como ao Conselho Fiscal e comitês que tratem do tema, caso instalados na estrutura, para formulação de plano de tratamento de riscos a ser deliberado, estabelecendo:
- a. responsáveis pela implementação do plano;
  - b. ações a serem implementadas;
  - c. recursos requeridos, incluindo contingências;
  - d. medidas de desempenho e restrições;
  - e. requisitos para apresentação de informações e de monitoramento; e
  - f. cronograma e programação das ações.

### **3. AUDITORIA INTERNA**

- 3.1 A operadora deve possuir unidade específica responsável, ligada diretamente ao Conselho de Administração, pela função de auditoria interna para avaliação de processos de gestão de riscos, sistemas de controles internos, mecanismos e procedimentos internos da operadora para cumprimento de leis, resoluções, regimentos e regulamentos.
- 3.1.1 A atividade de auditoria interna poderá ser feita por auditor independente habilitado, desde que este não seja responsável pela auditoria das demonstrações financeiras ou contratado para outra atividade da operadora sujeita ao escopo da auditoria interna.
- 3.2 Os responsáveis pela atividade de auditoria interna da operadora devem elaborar e manter regulamento específico da atividade, aprovado ao menos pelo conselho de administração ou órgão equivalente da operadora, prevendo, no mínimo:
- a. Objetivo e escopo da atividade, inclusive considerando atividades e funções terceirizadas pela operadora;
  - b. Atribuições e responsabilidades da equipe de auditoria, bem como requisitos e vedações aplicáveis, em especial ao líder ou chefe da equipe;
  - c. Descrição das atividades a serem desenvolvidas com previsão de elaboração, no mínimo, de Plano e Relatório Anuais, e observância das normas e procedimentos de auditoria determinados pelo Instituto de Auditores Internos do Brasil (quando auditor for interno);

- d. Segregação da atividade de auditoria interna das atividades auditadas;
- e. Previsão e especificação de canal(is) de comunicação para relato de achados e avaliações decorrentes dos trabalhos de auditoria;
- f. Procedimentos para coordenação da atividade de auditoria interna com a auditoria independente; e
- g. Requisitos e vedações para exercício da função de auditoria interna na operadora.

3.3 O plano anual de auditoria interna e o relatório anual de auditoria interna devem ser submetidos à deliberação e aprovação ao menos do Conselho de administração ou órgão equivalente da operadora.

3.3.1 O relatório anual de auditoria deve considerar o monitoramento, junto às áreas responsáveis, do andamento das ações de melhorias ou correções de procedimentos que tenham sido deliberados pelo Conselho de Administração ou órgão equivalente em decorrência dos programas de integridade aprovados, relatórios de auditoria interna e de outros órgãos de controles internos, gestão de riscos, atuário responsável e auditoria independente.

**ANEXO III**  
**Relação de indicadores mínimos para monitoramento da situação econômico-financeira da Operadora**

**1. Margem de Lucro Líquida (MLL)**

Mostra a relação entre o resultado líquido e o total das receitas com operação de planos de saúde (contraprestações efetivas). É calculada pela fórmula:

$$MLL = \frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$$

**2. Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE)**

Mostra a relação entre o resultado líquido e o patrimônio líquido. É calculado pela fórmula:

$$ROE = \frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}}$$

**3. Percentual de Despesas Assistenciais em relação às Receitas de Contraprestações (DM)**

Mostra a relação entre despesas assistenciais (ou despesas médicas ou sinistralidade) e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$DM = \frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$$

**4. Percentual de Despesas Administrativas em relação às Receitas de Contraprestações (DA)**

Mostra a relação entre despesas administrativas e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$DA = \frac{\text{Despesa Administrativa}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$$

**5. Percentual de Despesa Comercial em relação à Receita de Contraprestações (DC)**

Mostra a relação entre despesas comerciais e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$DC = \frac{\text{Despesa Comercial}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$$

**6. Percentual de Despesas Operacionais em relação às Receitas Operacionais**

Mostra a relação entre despesas operacionais (assistenciais ou eventos indenizáveis líquidos, comerciais, administrativas e outras despesas operacionais) e o total das receitas operacionais

(receitas de contraprestações relacionadas a operações de planos de saúde e outras receitas operacionais). É calculado pela fórmula:

$$DOP = \frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos} + \text{Despesa Comercial} + \text{Despesa Administrativa} + \text{Outras Despesas Operacionais}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{Outras Receitas Operacionais}}$$

**7. Índice de Resultado Financeiro (IRF)**

Mostra a relação entre o resultado financeiro líquido e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$IRF = \frac{\text{Resultado Financeiro Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$$

**8. Liquidez Corrente (LC)**

Mostra a relação entre os ativos conversíveis em dinheiro no curto prazo e as dívidas de curto prazo:

$$LC = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

**9. Capital de terceiros sobre o Capital próprio (CT/CP)**

Representa a relação entre o total das dívidas e o Patrimônio líquido:

$$CT/CP = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}{\text{Patrimônio Líquido}}$$

**10. Prazo Médio de Recebimento de Contraprestações (PMRC)**

Representa o tempo médio que a operadora leva para receber os créditos de operações de saúde, já descontada a provisão para perdas sobre créditos (PPSC):

$$PMRC = \frac{\text{Créditos ops de saúde} + |\text{PPSC}|}{\text{Contraprestações Efetivas}} \times 360$$

**11. Prazo Médio de Pagamento de Eventos (PMPE)**

Representa o tempo médio que a operadora leva para pagar aos prestadores o que já foi avisado:

$$PMRC = \frac{\text{Provisão de Eventos a liquidar}}{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos}} \times 360$$

## 12. Variação de Custos (VC)

Representa a variação dos custos relacionados a assistência à saúde entre um período e outro. Calculado pela fórmula, separadamente para eventos indenizáveis médico-hospitalares e odontológicos:

$$VC = \frac{\text{Evento Indenizável per capita do ano atual}}{\text{Eventos Indenizável per capita do ano anterior}} - 1$$

onde:

$$\text{Evento indenizável per capita de cada ano} = \frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos} - \text{Variação da PEONA}}{\text{Total de Beneficiários}}$$

Obs: Total de beneficiários corresponde ao somatório da quantidade de vínculos de beneficiários apurados nos 12 meses de cada ano.

## ANEXO IV

### Descrição dos Procedimentos Previamente Acordados que devem ser executados para verificação do cumprimento dos requisitos constantes no Anexo I

1. Obter, da administração da operadora, os atos constitutivos da operadora. Verificar se entidade possui instância(s) que preveja(m) a emissão de recomendações formais à administração que não estejam previstos nos documentos listados no item 1.1.1 do Anexo I. Em caso afirmativo, deve ser especificado qual(is) instância(s) foi(ram) identificada(s).
2. Obter, da administração da operadora, relatório de acompanhamento dos últimos 24 meses, da implementação das recomendações de melhorias de controles internos efetuados pela auditoria externa, auditoria interna, atuário responsável, outros órgãos de consultivos ou de controle e fiscalização internos e órgão regulador, e verificar:
  - a. se todas as recomendações formais originalmente propostas nos documentos listados no item 1.1.1 do Anexo I e pela(s) instância(s) identificadas no item 1 do presente Anexo, estão sendo cumpridos;
  - b. se alguma das recomendações de melhoria de controles internos foi desconsiderada ou considerada como imaterial sem uma justificativa formalmente documentada pela administração da operadora; e
  - c. se alguma das deficiências de controles internos identificadas pela auditoria externa, auditoria interna e órgão regulador no exercício corrente, refere-se a uma das recomendações de melhorias de controles internos considerada como implementada nos últimos 24 meses;
3. Obter, da administração da entidade supervisionada, as atas das reuniões formais das estruturas internas de fiscalização e controle (conselhos ou comitês) e decisórias da administração da operadora ou, no caso de inexistência de conselhos de administração ou instância(s) equivalente(s), das reuniões com sócios ou cotistas, que comprovam que os seguintes assuntos são formalmente avaliados:
  - a. Situação econômico-financeira da entidade supervisionada, no mínimo semestralmente, considerando todos os requisitos previstos nas alíneas “a” e “b” do item 2.1 do Anexo I; e
  - b. Práticas de gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, legal e operacionais, no mínimo anualmente, considerando todos requisitos previstos nos itens 3.1 a 3.3 do Anexo I.
4. Considerando os procedimentos 1 a 3 do presente anexo, o auditor deve responder ao seguinte questionamento: A operadora demonstrou o cumprimento de todos os requisitos constantes do Anexo I?  
  
( ) SIM  
( ) NÃO. Em caso negativo, as exceções identificadas pelo auditor externo na realização dos procedimentos previamente acordados descritos neste anexo devem ser informadas e vir acompanhados dos comentários da administração da operadora.

## **ANEXO V**

### **Descrição dos Procedimentos Previamente Acordados que devem ser executados para verificação do cumprimento dos requisitos constantes no Anexo II (\*)**

1. Obter, da administração da operadora, a estrutura de governança da operadora. Verificar a existência de estruturas e funções previstas nas alíneas “a” a “c” do item 1.1 do Anexo II;
2. Obter, da administração da operadora, as documentações que comprovam a aprovação formal, pelo(s) órgão(ões) de governança interno(s), das normas de conduta e de ética;
3. Obter, da administração da operadora, a(s) ata(s) de reunião(ões) formal(is) que comprova(m) que as demonstrações financeiras referentes ao balanço patrimonial e a demonstração de resultado acumulados até 30 de junho do exercício corrente, acompanhadas de relatório de revisão de auditoria independente, foram revisadas e aprovadas para a divulgação pelo conselho de administração ou instância equivalente; pelo conselho fiscal ou instância de controle e fiscalização equivalente; ou pelos associados ou sócios;
4. Verificar se as demonstrações financeiras e o relatório de auditoria que tratam o item 3 do presente Anexo foram disponibilizadas no site institucional da operadora;
5. Verificar se a operadora possui: (a) canal de denúncia formalmente aprovado e implementado; (b) normas internas de prevenção de lavagem de dinheiro e de atos lesivos à administração pública formalmente aprovadas e implementadas; (c) normas internas de prevenção a operações financeiras constantes do art. 21 da Lei nº 9.656, de 1998;
6. Verificar se a operadora possui um programa de treinamento formal e implementado que considere, no mínimo, os seguintes assuntos: (a) normas de conduta e ética; (b) normas de prevenção de lavagem de dinheiro; (c) Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998; (d) Lei nº 9.656, de 1998 e (e) Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
7. Verificar se a operadora mantém disponível a todos os seus funcionários e colaboradores canais internos de divulgação de treinamentos, estruturas de governança, e outros aspectos institucionais, bem como de recepção de sugestões de melhorias de procedimentos e rotinas internos;
8. Obter, da administração da operadora, a(s) política(s) de gestão de riscos e de controles internos, aprovada(s) e revisada(s) formalmente pelos Conselho de Administração ou instância equivalente. Verificar se a(s) política(s) observam os requisitos constantes das alíneas “a” a “e”;
9. Verificar se a operadora divulga as políticas de gestão de riscos e controles internos aprovados pelo conselho de administração ou instância equivalente, no mínimo, nos canais internos verificados no item 7 do presente Anexo;
10. Obter, da administração da entidade supervisionada, a estrutura corporativa de gestão de riscos. Verificar se a área responsável pela execução de atividades de gestão de riscos na estrutura corporativa elabora relatório periódico (no mínimo anual) com a descrição, análise, avaliação, opções de monitoramento e recomendação de tratamento dos riscos identificados;
11. Verificar, através da leitura das atas formais elaboradas pela operadora, se o relatório mencionado no item 10 acima foi analisado pelo conselho de administração, pelo conselho fiscal, pelo comitê de auditoria ou pelos acionistas/cotistas, com deliberação de plano de tratamento de riscos contendo o disposto nas alíneas “a” a “f” do item 2.3.1 do Anexo II;

12. Obter, da administração da operadora, informações sobre a estrutura societária e corporativa. Verificar se a entidade supervisionada possui um departamento de auditoria interna (próprio ou terceirizado). Obter os atos constitutivos da unidade específica responsável pela auditoria interna, formalmente aprovados, e verificar:
- a. se este está subordinado ao Conselho de Administração ou instância equivalente;
  - b. se o referido ato constitutivo considera o disposto nas alíneas “a” a “g” do item 3.2 do Anexo II.
13. Obter o plano das atividades de auditoria interna para o exercício corrente e a(s) ata(s) formal(is) da sua aprovação pelo conselho de administração ou instância equivalente, pelo conselho fiscal ou instância equivalente, e pelo comitê de auditoria (caso existente na estrutura de governança da operadora).
14. Verificar se o relatório anual de auditoria para o último exercício completo, foi submetido à aprovação do conselho de administração, ou instância equivalente, e considera o monitoramento, junto às áreas responsáveis, do andamento das ações de melhorias ou correções de procedimentos que tenham sido anteriormente deliberadas, em decorrência dos programas de integridade aprovados, relatórios de auditoria interna anteriores e de outros órgãos de controles internos, gestão de riscos, atuário responsável e auditoria independente.
15. Obter, da administração da entidade supervisionada, as evidências que o plano de atividades de auditoria interna, mencionado nos itens 13 e 14, acima assim como os relatórios finais emitidos para o último exercício completo foram, formalmente, disponibilizados para o auditor externo.
16. Considerando os procedimentos 1 a 15 do presente anexo, o auditor deve responder ao seguinte questionamento: A operadora demonstrou o cumprimento de todos os requisitos constantes do Anexo II?
- ( ) SIM
- ( ) NÃO. Em caso negativo, as exceções identificadas pelo auditor externo na realização dos procedimentos previamente acordados descritos neste anexo devem ser informadas e vir acompanhados dos comentários da administração da operadora.